

大學圖書館參考服務之評鑑

Evaluating Reference Services at University Libraries

何秀娟

Hsiu-Chuan Ho

國立政治大學圖書資訊與檔案學研究所碩士班研究生

Graduate Student

Graduate Institute of Library Information and Archival Studies

National Chengchi University

E-mail: g1155003@m3.cc.nccu.edu.tw

【摘要 Abstract】

大學圖書館為支援大學的教學與研究活動，又被稱作為「大學的心臟」或「大學的頭腦」，參考服務是圖書館讀者服務的第一線，參考服務評鑑可以衡量和評估各項參考服務質量和效益的過程和結果。本文就大學圖書館現有的參考服務提供那些服務、參考服務評鑑之意義及目的，及大學圖書館參考服務評鑑之重要性，來加以探討與說明。

The university libraries support teaching and research activities in universities and are referred to as “the heart of university” or “the brain of university”. Reference services are pivotal in evaluating the quality and efficiency of library services. This paper discusses current reference services available in university libraries and delineates the significance and goals of reference service evaluation.

關鍵詞 Keyword

參考服務 參考服務評鑑 大學圖書館

Reference Service ; Reference Service Evaluation ; University Libraries



壹、前言

圖書館存在於大學已有幾世紀之久，大學圖書館負責圖書資料蒐集、組織及提供資訊，大學圖書館設立的宗旨為支援大學的教學與研究活動，又被稱作為「大學的心臟」或「大學的頭腦」，由此可知，大學圖書館於學校之中扮演著十分重要的角色；評鑑研究是使人對事物有深刻了解的重要方法之一，各個圖書館可以定期做評鑑，以改進現有的缺點，檢視參考服務的質與量，參考服務的評鑑可以用來審查該項工作是否可以滿足讀者的需求，了解參考服務的項目是否合適、質量充足與否，如果有不好的地方就加以改進，以提供讀者更完善及健全的參考服務。本文就大學圖書館現有的參考服務提供那些項目的服務、參考服務評鑑之意義及目的，及大學圖書館參考服務評鑑之重要性，來加以探討與說明。

貳、大學圖書館之參考服務

一、大學圖書館參考服務的特性

大學圖書館是大學世界的有形中心，所有知識、學術及文化之傳承，皆以此為主要憑藉。(註 1)大學的目的在於支援學術研究及培養專業人才，所以「研究」與「教學」可說是現代大學的二大主要活動，就大學圖書館讀者之特質加以分析，將其參考服務之特色歸納為下列三方面：(註 2)

(一)服務對象方面

大學圖書館的服務對象以教授、學生、及校內行政人員為主。教授是最專業的研究者，負有教學的使命；學生可分為大學部、碩士班、博士班三個階段，各有其不同層次的需求，從一般生活常識到極專業的學術研究資料皆有需求；行政人員則是大學圖書館中較常被忽略的族群，其需求多為協助處

理業務的補充資料或生活化的休閒資訊。圖書館應針對各類型讀者的資訊需求提供適當而充分的服務。

(二)服務目的方面

大學圖書館由於負有支援教學研究的神聖使命，所以對絕大多數的讀者（教授及學生）而言，參考服務應不只是幫助讀者在課業、教學、研究的某些問題上尋求答案的一種“求知”的活動，而應當賦予“求教”的精神。(註 3)亦即參考部門的工作人員應主動對讀者的問題負起指導之責，不僅提供問題的答案，且應藉機教導解答問題的方法。

(三)服務項目方面

針對上述服務對象與服務目的，大學圖書館的參考服務應特別加強下列兩方面的服務：

1. 研究諮詢服務：加強指導讀者在從事高深學術研究時，所遭遇之資料查詢與蒐集的方法，協助其從各種管道得到完整的研究資料，並提升其學術研究能力。
2. 圖書館利用教育：參考部門應主動舉辦各類講習課程，介紹並解說各種重要參考工具及其使用方法，例如百科全書、名錄、字/辭典、索引、摘要、光碟資料庫、線上資料庫及網路資源的利用指導等。

二、大學圖書館參考服務的項目

隨著網際網路(Internet)的蓬勃發展，讀者對於參考服務的要求愈來愈高，參考館員工作的範圍也愈來愈多樣化，大學圖書館的參考服務正邁向多元化、合作化、電子化、全球化，未來必須要提供個人化資訊服務，才能滿足每位使用者的需求，處於資訊網路的時代之中，大學圖書館參考服務的項目約有以下幾項：(註 4)



(一)簡便的資訊檢索管道

參考館員應取得有用的資訊並有效管理，圖書館除整合印刷式資源，並主動蒐集整理網路上的參考資源，如網路資源指南與檢索工具、快速參考工具資料、OPAC、線上資料庫、最新期刊目次、FAQ、電子論壇、電子期刊和電子書等，以充實參考館藏。網際網路資源良莠不齊，參考館員應擔負起評估、比較與篩選線上資源的品質和內容，並加強資訊分析的工作，以賦予資訊更多的附加價值。

(二)貼心的參考諮詢服務

傳統的參考諮詢方式為，參考館員在館內參考櫃台等讀者親自詢問或利用電話、傳真方式來解決讀者所提出的問題，現在則提供數位化的參考服務，如「電子郵件」服務來增加讀者詢問問題的管道，以彌補傳統方式之不足，以滿足網路與非網路使用者的資訊需求差異，學生和教職員可以選擇最快速及便利的方式來得到問題的解答。

(三)快速的電子新知通告

學生和教職員只要加入圖書館所提供的電子郵件新知通告服務，圖書館便會主動把相關的最新消息送至讀者的電子郵件信箱，主動告知圖書館提供那些新的服務、增訂那些新的資料庫、圖書館舉辦那些活動等等訊息。

(四)數位的電子全文文獻

圖書館提供電子全文下載、列印或線上訂購。圖書館紙本圖書予以數位化，可以針對館內一些特殊資料必須加以蒐藏與數位化，特別是具有惟一性者，可避免資訊遺失的現象。

(五)線上的館際合作服務

學生及教職員在資料檢索過程中，若所需資料

不是本館館藏者，可透過國內館際合作來增加取得資料之機會，國內無蒐藏單位時，也可申請國外館際合作。參考服務部門應善用電子郵件提供全國性和國際性的館際互借服務，使用者可隨時連線進入館際合作網站線上申請，減少繁瑣的傳統人工作業程序。

(六)預約的利用教育課程

針對老師、研究生、大學部學生及校內行政人員等不同需求，圖書館應審慎設計規劃利用教育的方向及內容，運用科技來輔助指導課程的進行和推廣行銷工作。大學圖書館利用教育最常施行的是印發圖書館手冊或指引、光碟及線上資料庫講習、公共目錄檢索講習、網路資源引導、個別指導、圖書館導覽指引系統等。參考館員為充分掌握個別讀者或團體的不同需求，在圖書館網站上可提供遠距的線上預約申請，使圖書館利用教育的指導課程執行時更具有彈性。

參、參考服務之評鑑

一、參考服務評鑑的意義

「評鑑」在圖書館學界仍是個新興觀念，始於受 1970 年代經濟緊縮的影響，美國各圖書館為爭取經費，一方面提出績效報告，一方面研究改進服務的品質。藍開斯特(F. W. Lancaster)認為：「評鑑是一件實務的工作，蒐集有用的資料，以便解決問題以及作更好的決策，因此是必要的」。(註 5)藍開斯特又認為：「圖書館服務評鑑為一管理工具，用來瞭解圖書館滿足讀者需求之效能與效率，找出服務之限制與失敗點，提出改善的方法。」(註 6)

圖書館的參考服務是直接面對讀者的工作，參考服務品質為圖書館服務品質的基礎，其品質的好壞足以影響整個圖書館的形象與讀者利用圖書館的意願。高品質的參考服務，有助於建立良好的群



眾關係，吸引讀者使用圖書館的各項資源。傳統的圖書館服務評鑑強調服務內部的事物，著重的是輸入與輸出的部份，例如藏書量、花費的金錢以及提供讀者的座位數、回答多少問題等。(註 7)現在參考服務的重點為滿足使用者的資訊需求，提供個人化及多元化的服務。

參考服務評鑑是：「衡量(Measure)和評估(Evaluate)各項參考服務質量和效益的過程和結果」。(註 8)參考服務品質之評鑑的意義為：「評估參考工作中各項活動之效率與效能，並以預設之目標標準進行判斷之系統化過程」。(註 9)總而言之，參考服務評鑑為建立所提供服務的價值，是否可以滿足使用者的需求，以改進現有的缺點，進而提供更高品質的參考服務。

二、參考服務評鑑的目的

圖書館實施評鑑的目的，有下列幾點：(註 10)

- (一)提昇專業精神：如果圖書館重視評鑑、進行評鑑、檢討、改進，圖書館「五律」的專業精神和美德可重新獲得。
- (二)配合時代進展：現代圖書館受到許多衝擊，如國家政策、科技快速成長等，應同時注意圖書館專業的發展和轉型，評鑑有助於圖書館對各項業務的自我瞭解，並配合時代的進展。
- (三)建立圖書館專業形象：當社會大眾感受到質量皆優的圖書館資訊服務時，圖書館及圖書館員的專業形象方能建立，因此需要藉由評鑑進行自省的工作。
- (四)圖書館需要推廣與促銷：圖書館評鑑的過程和結果的公佈，可說是圖書館服務推廣與促銷的重要方法，可以引起讀者的注意。

愛倫(Bryce Allen)認為評鑑主要目的是為「改善」，其動機有三：(註 11)

- (一)洞察服務情形：洞察目前服務的實際情形，進而改善服務的品質，或對服務的目標與政策作修正。
- (二)有效管理資源：從經濟效益的角度來看，評鑑的結果有助於將人力與物力之分配調整至更合理而有效率。
- (三)政治性的考量：評估結果可做為圖書館爭取支持與證明價值的依據。

吳美美認為參考服務評鑑的目的在於：(註 12)

- (一)查核圖書館參考服務目前人、事、物的情形。
- (二)檢視參考服務目標或理念有無修改必要。
- (三)發現需要改進的服務項目，或依據評鑑結果提出長期發展的目標。
- (四)可做為研擬參考服務政策之參考。

總而言之，參考服務評鑑則主要是為獲知參考服務達成預期目標之程度，瞭解參考服務之缺點並加以改善，因此最終目的即是在增進參考服務的品質。(註 13)

三、參考服務評鑑的方法

常用的評鑑的方法有下列幾種，說明如下：

- (一)觀察法：觀察法的多項形式包括直接觀察法、觀察者假扮成使用者、自我觀察等，這是一種較不易系統化的評鑑方法，這種方法雖簡單易行，不必花費館員太多時間和精力去做評鑑工作，可藉著流通記錄或館內的觀察來瞭解，但缺乏一定的系統工具。(註 14)
- (二)問卷調查法：問卷的設計是件不易的工作，但此法已被普遍使用於圖書館評鑑之中，且有多位學者也已各自發展出一定的步驟和態度量表。(註 15)
- (三)訪談法：訪談法可以分為個別訪談與焦點團體法，個別訪談與焦點團體法比問卷調查需要更多的時間，但可以得到較豐富的資訊，個別訪



談是最好的方法去了解人們描述他們的經驗，和表達他們的態度、看法、關心和價值，個別訪談可以提供一個有價值的補充去觀察人們的行為和與環境間的互動。(註 16)

(四)混合法：任何一種方法皆有其優點也有其缺失，故可將多種方法用於同個評鑑之中。

參考服務評鑑的方法有很多種，如觀察法、問卷調查法、訪談法及混合法等，必需要依照評鑑內容的性質，及評鑑的目的等不同的需求去選擇最合適的評鑑方法，以達到評鑑的真正效用。評鑑工作為圖書館管理中十分重要的一環，每個圖書館都應定期進行評鑑，如果礙於人力有限、經費不足的情況下，可以只選擇幾個較重要的圖書館工作來進行，如參考服務，選擇最適合本身圖書館的方式來進行，由於使用者的滿意度是十分重要的考量之一，圖書館在評鑑時不可忽略了使用者的意見，評鑑的結果可以做為圖書館工作改進的依據，除了量化的評鑑外，質化的評鑑也很重要，才能真正有效發揮評鑑的功能，讓圖書館可以不斷地進步，滿足大部份使用者的需求。

肆、大學圖書館參考服務之評鑑

一、大學圖書館參考服務評鑑的重要性

大學圖書館長久以來即扮演大學資料中心的角色，負責支援教學和研究，國內外知名學府，大多有豐富館藏和富收藏特色的圖書館為其後盾，優良師資與豐富館藏的圖書館共為支撐大學的二大支柱。(註 17)在圖書館的運作之中，參考服務是最能嘉惠圖書館使用者的一項服務，參考服務是圖書館讀者服務的第一線，參考服務是否做得成功，關係到圖書館的信譽與營運的成敗，其重要性是不言而喻的。(註 18)大學圖書館中之參考服務扮演著十分重要的角色，若能經由定期的評鑑將能發揮其最大的效用，其重要性如下：

- (一)提升大學圖書館專業精神：大學圖書館參考服務的評鑑可以有效提升圖書館的專業精神，可以改進圖書館現有參考服務的不足，提供更完善的資訊服務。
- (二)建立大學圖書館館員的專業形象：建立大學圖書館館員的專業素養，促使參考館員能夠再學習，提升多方面的學識涵養，在服務專業性讀者時能夠提供更完善的服務，進而樹立其參考館員的專業形象。
- (三)配合科技與網際網路進展：隨著科技與網際網路的進展，圖書館參考服務的工作更多元化、多樣化，如電子郵件的參考服務及線上參考諮詢服務等等，可以提供讀者快速的資訊服務，參考服務不再侷限於圖書館內，以發揮大學圖書館的功能。
- (四)研擬大學圖書館參考服務政策之參考：大學圖書館參考服務的評鑑結果，可以當作是擬定參考服務政策之參考，或修改參考服務政策之依據，使得參考服務政策更具有前瞻性及更能貼近讀者的需求，讓參考館員能夠依循其政策為讀者服務，讀者的權益更有保障。

二、大學圖書館參考服務評鑑的影響

藉由參考服務評鑑的工作，可以得知大學圖書館中參考服務的工作有何需要改進的地方，或是使用者希望圖書館提供那些更深入的服務，或是配合網際網路的快速發展，圖書館可以提供那些便捷的服務...等等，可以提升圖書館的專業形象與提高使用者的滿意度。隨著網際網路及科技的蓬勃發展，以及圖書館設備的不斷更新充實，大學圖書館之參考服務部門的重點工作亦有所差異，參考服務的工作也必須有所變更及創新，以因應趨勢及滿足使用者的需求，最重要的改變就是「數位化參考服務」，數位化參考服務可以改進傳統參考服務受到時間限制的問題，而聯合式數位化參考服務則可以改善



圖書館人力不足的問題。

伍、結論

參考服務為圖書館工作中很精華的一部分，就像是圖書館與讀者間的橋樑，拉近資訊與讀者之間的距離，而參考館員是整個參考服務的靈魂，親切及專業的談吐、良好的服務態度，足以代表整個圖書館的形象，可以引導更多讀者來運用圖書館的資源。

在大學圖書館中，該如何提供老師及學生最新及最多的研究資料，及教導他們如何來利用圖書館的各項資源亦或如何迅速地掌握讀者的需求，圖書館必需經由定期的評鑑來檢視，如了解目前大學圖

書館參考服務做到什麼程度？是否有滿足其讀者的需求？是否有兼具質和量並重等等，可以依據參考服務評鑑的結果來加以改進，使大學圖書館參考服務能提供更完善的資訊內容、讓更多的讀者感到滿意。另外大學圖書館可配合科技的進步而改變參考服務的方式，將傳統的參考服務配合網路科技，提供不受時間、空間限制的數位化參考服務，使大學圖書館的參考服務可以更上一層樓，滿足更多讀者的需求，以求能發揮大學圖書館參考服務的最大功能，進而達到大學圖書館為整個學校、社區的知識傳播中心。

(收稿日期：2003 年 8 月 25 日)

註 釋：

- 註 1：楊美華，大學圖書館理論與實務（臺北市：五南圖書，民國 83 年），頁 5。
- 註 2：王慧玉，「分化式參考服務模式在大學圖書館應用之可行性探討」，大學圖書館 1 卷 1 期（民國 86 年 1 月），頁 55-70。
- 註 3：范承源，「大學圖書館參考服務的缺失與改進」，中國圖書館學會會報 35 期（民國 72 年 12 月），頁 114。
- 註 4：彭淑珍，「資訊網路時代大學圖書館參考服務」，中原大學張靜愚紀念圖書館館刊 120 期（民國 89，秋），頁 2-4。
- 註 5：蘇慧捷，「大學圖書館利用指導評鑑之研究」，大學圖書館 3 卷 4 期（民國 88 年 10 月），頁 71-86。
- 註 6：F. W. Lancaster, The Measurement and Evaluation of Library Service (Washington, DC: Information Resource, 1977), p.3.
- 註 7：吳美美，「演進中的圖書館的評鑑工作與評鑑研究」，教育資料與圖書館學 34 卷 1 期（民國 85 年 9 月），頁 49。
- 註 8：吳美美，「參考服務政策與參考服務評鑑」，大學圖書館 3 卷 3 期（民國 88 年 7 月），頁 33-47。
- 註 9：同註 7。
- 註 10：黃政傑，課程評鑑（臺北市：師大書苑，民國 76 年），頁 45。
- 註 11：Bryce Allen, "Evaluation of Reference Services," in Reference and Information Services: an Introduction, ed. Richard E. Bopp. & Linda C. Smith (Colo.: Libraries Unlimited, 1989), p.207.
- 註 12：同註 8。
- 註 13：同註 7。
- 註 14：邱雅媛，「圖書館參考服務評鑑應用調查者不介入法之探討」，大學圖書館 3 卷 4 期（民國 88 年 10 月），頁 42-70。
- 註 15：Jo Bell Whitlatch, Evaluating Reference Services: a Practical Guide (Chicago: American Library Association, 2000), pp.23-28.
- 註 16：同上註，pp.76-82。
- 註 17：范承源，「高等教育與圖書館：美國大學圖書館專業館員服務理念的形成」，圖書館學刊 6 期（民國 78 年 11 月），頁 27-29。
- 註 18：陳雪華，「網路資源與圖書館參考服務」，<<http://ceiba3.cc.ntu.edu.tw/course/8443f3/book/ch5.html>>(8 Jul. 2003)。

